

# PANASZKEZELÉS

A GYSEV Zrt. Webáruház szolgáltatásával kapcsolatos észrevételek, esetleges panaszok írásban az alábbi elérhetőségeken nyújthatók be.

A GYSEV Zrt. Webáruház szolgáltatása során tapasztaltakat, esetleges hiányosságot elektronikus levél formájában a GYSEV Zrt. részére az [webaruhaz@gysev.hu](mailto:webaruhaz@gysev.hu) e-mail címre, illetve a vasúttársaság postacímére - GYSEV Zrt. Vezérigazgatóság, 9400 Sopron, Mátyás király u. 19. – is benyújthatja. A beérkező panaszokat a vasúttársaság minden esetben a mielőbbi megnyugtató rendezése érdekében kivizsgálja, melynek eredményéről legkésőbb, a beérkezést követő 30 napon belül írásban tájékoztatást küld.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig őrizzük meg.

Amennyiben álláspontja szerint észrevételét a GYSEV nem tudta megnyugtató módon rendezni, úgy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18. és 37/A. §-ai között szabályozott, a lakóhelye vagy tartózkodás helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat, amely testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A Magyarország területén működő Békéltető Testületek elérhetősége az alábbiakban látható, mely azonban a [www.gysev.hu](http://www.gysev.hu) „Letölthető dokumentumok” között is elérhető.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az Eladóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testületi eljárás lefolytatásával kapcsolatosan további információkat talál a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) címen, valamint ezen a címen elérhető a Békéltető Testületek által a panaszbejelentéshez javasolt formanyomtatvány is. A GYSEV Zrt. fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

## Békéltető Testületek elérhetőségei

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 228.

Telefonszám: +36 76/501 500,

+36 76/501 525

Faxszám: +36 76/501 538

E-mail cím:

[bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszám: +36 72/507 154

Faxszám: +36 72/507 152

E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: +36 66/324 976

Faxszám: +36 66/324 976

E-mail cím: [bmik@bmik.hu](mailto:bmik@bmik.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető

Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: +36 46/501 091

Faxszám: +36 46/501 099

E-mail cím: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu),

[bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: +36 1/488 2131

Faxszám: +36 1/488 2186

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: +36 62/554 250 118-as  
mellék

Faxszám: +36 62/426 149

E-mail cím:

[bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Fejér Megyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: +36 22/510 310

Faxszám: +36 22/510 312

E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető  
Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a

Telefonszám: +36 96/520 217, +36  
96/520 202

Faxszám: +36 96/520 218

E-mail cím:

[bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszám: +36 52/500 749

Faxszám: +36 52/500 720

E-mail cím: [info@hbkik.hu](mailto:info@hbkik.hu)

Heves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszám: +36 36/416 660

Faxszám: +36 36/323 615

E-mail cím: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető

Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszám: +36 56/510 610

Faxszám: +36 56/370 005

E-mail cím: [kamara@jnszmkik.hu](mailto:kamara@jnszmkik.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető

Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszám: +36 34/513 010

Faxszám: +36 34/316 259

E-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.

Telefonszám: +36 32/520 860

Faxszám: +36 32/520 862

E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2.  
emelet 240.

Levelezési cím:

1364 Budapest, Pf. 81.

Telefonszám: +36 1/269 0703

Faxszám: +36 1/269 0703

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefonszám: +36 82/501 000

Faxszám: +36 82/501 046

E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei

Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszám: +36 42/311 544, +36

42/420 180

Faxszám: +36 42/311 750

E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany János utca  
23-25.

Telefonszám: +36 74/411 661

Faxszám: +36 74/411 456

E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszám: +36 94/312 356

Faxszám: +36 94/316 936

E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszám: +36 88/429 008

Faxszám: +36 88/412 150

E-mail cím:

[bekelteto@veszpremikamara.hu](mailto:bekelteto@veszpremikamara.hu)

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszám: +36 92/550 513

Faxszám: +36 92/550 525

E-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

Tájékoztatjuk, hogy a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 18. § (1) bekezdése alapján „A vasúti társaság vagy a közlekedésszervező a panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumban tájékoztatni köteles a panaszost arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben a vasúti igazgatási szervhez fordulhat.”

A vasúti igazgatási szerv elérhetősége (2021.július 27-től)

Hivatalos megnevezés:

Innovációs és Technológiai Minisztérium,

Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság,

Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály,

Vasúti Igazgatási Szerv

Székhely: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.

Postacím: 1440 Budapest, Pf. 1.

Telefonszám: +36 1 373 1405

E-mail címe: [regulatorybody.rail@itm.gov.hu](mailto:regulatorybody.rail@itm.gov.hu)

Honlap cím: [www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiai-miniszterium](http://www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiai-miniszterium)

Ügyfélszolgálat elérhetősége: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.

Ügyfélfogadási rendje: személyes ügyintézés csak előre egyeztetett időpontban lehetséges